



Unit Pengembangan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UP3)  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UNIVERSITAS DIPONEGORO



# LAPORAN EVALUASI PROGRAM DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 2017

Program *Community Development*  
PT. PERTAMINA (PERSERO) Terminal BBM Boyolali





## EXECUTIVE SUMMARY

*Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai salah satu konsep yang umum dalam etika dan praktik bisnis moderen telah menjadi standar untuk menentukan posisi suatu perusahaan dalam relasinya dengan para pemangku kepentingan. Negara, kelompok bisnis, hingga masyarakat di era moderen menggunakan pencapaian pelaksanaan CSR perusahaan sebagai salah satu faktor penentu dalam menerapkan kebijakan dan keputusan. Situasi ini mendorong CSR sebagai elemen yang terintegrasi dalam kebijakan strategis perusahaan ketika merencanakan keberlanjutan bisnisnya. Meskipun memiliki fungsi strategis yang berorientasi pada profit, CSR yang ideal tetap menjadi kompromi atas kepentingan perusahaan dan para pemangku kepentingan, terutama masyarakat sekitar di area penyangga operasi perusahaan sebagai sasaran utama pelaksanaan program CSR. Dengan kata lain, CSR tetap harus mampu memberikan manfaat positif kepada masyarakat sasaran program, terutama dalam rangka peningkatan derajat hidup dan kesejahteraan.

PT. Pertamina (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tertua di Indonesia memiliki visi *"towards a better life"* dalam menjalankan program-program CSR-nya. Sebagai perusahaan nasional yang memiliki visi global, program-program CSR yang dilaksanakan PT. Pertamina (Persero) tidak hanya bertujuan untuk membangun relasi bisnis yang harmonis dan kondusif dengan para pemangku kepentingan dalam kaitannya dengan pertumbuhan perusahaan. Secara eksternal, PT. Pertamina (Persero) sebagai bagian dari Pemerintah Indonesia juga mengemban misi untuk meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) nasional dengan mengharmonisasikan program-program CSR yang dilakukannya dengan komponen *Sustainable Development Goals* (SDGs), sebagai standar praktik negara-negara dunia yang tergabung dalam Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) untuk mengentaskan kemiskinan global. Dengan fungsi gandanya sebagai entitas privat yang independen dalam menjalankan bisnis serta agen tak terpisahkan dari kebijakan pemerintah, unit usaha PT. Pertamina (Persero) yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia memiliki kewajiban sosial untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat di masing-masing wilayah operasi melalui pelaksanaan CSR. Melalui pelaksanaan CSR ini, PT. Pertamina (Persero) diharapkan mampu memainkan peran strategis eksternalnya dalam upaya pemerataan pembangunan dan kesejahteraan di Indonesia.

Salah satu unit usaha PT. Pertamina (Persero) yang telah melakukan program CSR adalah Terminal Bahan Bakar Minyak (TBBM) Boyolali, yang memiliki empat desa binaan

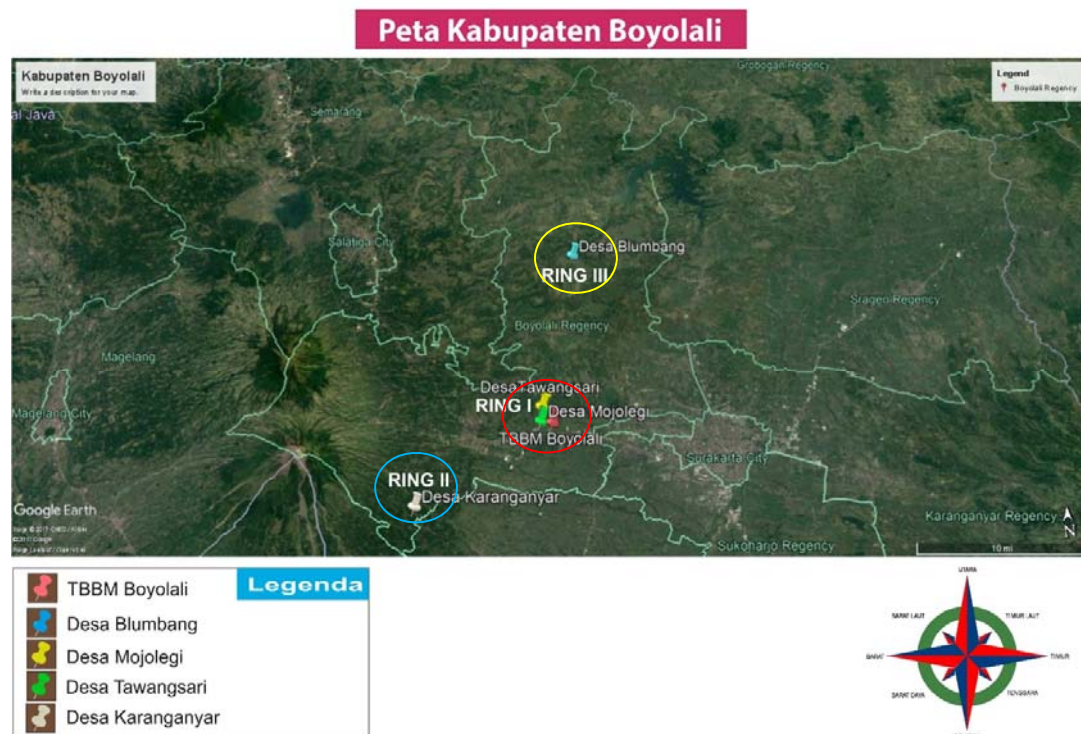




di tiga kecamatan yang berada di wilayah penyangga operasinya. Keempat desa binaan tersebut adalah Desa Tawangsari dan Mojolegi yang terletak di Kecamatan Teras, Desa Blumbang di Kecamatan Klego, dan Desa Karanganyar di Kecamatan Musuk, yang semuanya terdapat di Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Program-program CSR di masing-masing desa dikembangkan sesuai dengan potensi lokal, yang mana perencanaannya dilakukan berdasarkan hasil pemetaan sosial agar dapat menghasilkan program CSR yang berbasis pada prinsip pemberdayaan masyarakat.

### Gambaran Umum Program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali

Secara garis besar, program-program CSR yang dilakukan oleh TBBM Boyolali di keempat desa tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori utama, yaitu ekonomi, pendidikan, kesehatan, sosial, dan lingkungan. Kelima kategori tersebut dikembangkan ke dalam program-program unggulan yang disesuaikan dengan potensi dan kebutuhan masyarakat, yang dijelaskan sebagai berikut:



#### *Desa Tawangsari, Kecamatan Teras*

Desa Tawangsari berada di wilayah Ring I dari operasi TBBM Boyolali, merupakan wilayah pertanian dan peternakan dengan tipe masyarakat agraris dan religius. Dengan potensi dan kondisi yang dimiliki, program yang dikembangkan di desa ini memiliki orientasi pada bidang ekonomi, lingkungan, sosial dan kesehatan. Di bidang ekonomi,



program CSR dilakukan dalam bentuk pembangunan infrastruktur sebagai bagian pendukung dari kerangka program utamanya, yaitu *empowerment*, berupa pengembangan kandang sapi terintegrasi. Pada program Srikandi Mandiri Go Pangan Lokal, program CSR berupa pelatihan dan penguatan bisnis yang diberikan merupakan program yang berorientasi pada *capacity building*. Sementara itu, pada program pengembangan Kawasan Wisata *Camp Bell II Educational Park*, program CSR yang diberikan lebih banyak pada pembangunan infrastruktur. Program-program ini secara integratif merupakan upaya untuk mengembangkan potensi Tawangsari sebagai desa wisata dengan memadukan potensi ekonomi dan alamnya. Kemudian di bidang lingkungan, program CSR diberikan dalam bentuk pembangunan infrastruktur dan *empowerment* berupa pengembangan Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (TPST) dalam *Pertamina Green Act*. Selain itu, juga dilakukan program CSR dalam tipe *charity* dalam program penghijauan *Green Planet* melalui penanaman pohon buah di area pekarangan rumah warga. Di bidang sosial juga telah dilakukan program CSR dalam bentuk *charity* dan *capacity building* berupa program pendampingan kelompok minoritas difabel dalam program Pertamina Peduli Difabel. Terakhir, di bidang kesehatan telah dilakukan program CSR dalam bentuk *charity* dan *capacity building* dengan program Pertamina Sehati melalui penguatan posyandu yang menysasar kelompok rentan lansia dan balita.

#### ***Desa Mojolegi, Kecamatan Teras***

Desa Mojolegi berada di wilayah Ring I dari operasi TBBM Boyolali, merupakan wilayah yang secara geografis paling dekat dengan operasi TBBM Boyolali dan secara sosial ekonomi didominasi oleh kelompok ekonomi menengah ke bawah yang berprofesi sebagai petani, buruh tani, dan buruh industri. Program CSR yang dijalankan di wilayah ini difokuskan pada kelompok anak-anak dan lansia pada bidang pendidikan dan kesehatan. Di bidang pendidikan, program CSR diberikan dalam bentuk *capacity building* berupa penguatan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) melalui program CSR Pertamina Peduli Pendidikan yang terdiri dari kegiatan pelatihan pengembangan pembelajaran bagi guru sekolah PAUD. Sedangkan program CSR dalam bentuk *charity* diwujudkan dalam bentuk pengadaan seragam bagi guru PAUD, serta pemberian bantuan sarana belajar. Kemudian untuk bidang kesehatan, program yang dijalankan adalah Pertamina Sehati yang meliputi kegiatan pelatihan pemberian makanan tambahan untuk kader posyandu, dilanjutkan dengan pemberian makanan tambahan bagi lansia dan balita, di mana kedua kegiatan ini berupa program CSR berbentuk *charity* dan *capacity building*.



### ***Desa Blumbang, Kecamatan Klego***

Secara geografis, Desa Blumbang terletak relatif lebih jauh dari pusat Kota Boyolali dibandingkan dua desa binaan yang terletak di Kecamatan Teras. Wilayah ini berada di wilayah Ring III dari operasi TBBM Boyolali. Wilayah Desa Blumbang didominasi oleh tanah pertanian yang masih belum banyak dikembangkan potensinya, termasuk potensi keanekaragaman hayati berupa hutan jati, beserta satwa liar seperti rusa, elang dan harimau. Dengan kondisi yang demikian, program CSR berupa infrastruktur sangat tepat untuk menjaga habitat satwa liar tersebut. Program infrastruktur ini merupakan bagian dari program CSR Kawasan Konservasi Klego dan Program CSR *Green Planet*. Dalam program CSR Kawasan Konservasi Klego, TBBM Pertamina bekerja sama dengan pemerintahan desa setempat membangun wilayah konservasi untuk rusa di lereng Gunung Wonopotro. Sementara itu untuk program CSR *Green Planet*, TBBM Pertamina bekerja sama dengan karang taruna setempat melakukan penanaman pohon jati Glagahombo untuk pengembangan kawasan bumi perkemahan.

### ***Desa Karanganyar, Kecamatan Musuk***

Desa Karanganyar berada di wilayah Ring II daerah operasi TBBM Boyolali, secara geografis memiliki kontur wilayah yang bergelombang dan berbukit. Jenis tanah yang kering dan berpasir menjadi salah satu penyebab sulitnya proses penyimpanan air tanah, sehingga pertanian yang menjadi salah satu andalan perekonomian masyarakat tidak dapat memberikan hasil yang optimal. Menanggapi permasalahan tersebut, program CSR yang dilakukan oleh TBBM Pertamina mengambil fokus pada ekonomi dan lingkungan, yaitu program CSR dalam bentuk *charity*, infrastruktur dan *empowerment* dalam bentuk program Sentra Pemberdayaan Tani (SPT) Durian Monthong serta pembangunan embung yang berfungsi sebagai pendukung lahan perkebunan durian yang dikembangkan.

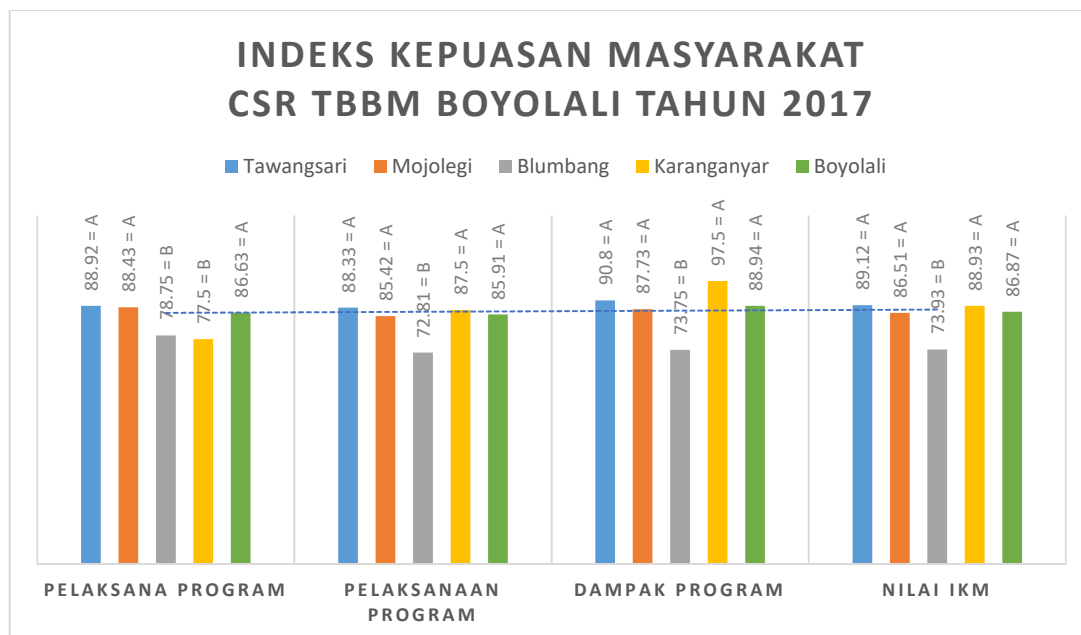
## **Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PT. Pertamina (Persero) CSR TBBM Boyolali**

Penilaian IKM dari pelaksanaan CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali 2017 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program-program CSR berbasis *community development* yang telah dilaksanakan selama tahun 2017 di Desa Tawang Sari, Mojolegi, Blumbang, dan Karanganyar. Penilaian ini dilakukan dalam tiga aspek yaitu pelaksana program, pelaksanaan program, serta dampak program terhadap masyarakat. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode kuesioner dan wawancara untuk sampel sebanyak 100 orang dari jumlah populasi sebanyak 1.246 orang.



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) CSR TBBM Boyolali tahun 2017 secara keseluruhan mencapai nilai 86.87 sehingga masuk dalam kategori A (81.26 – 100) yang berarti program CSR yang dilakukan sangat baik. Dari keempat desa yang menjadi lokasi program CSR, Desa Tawangsari memiliki nilai IKM tertinggi (89.12), disusul oleh Desa Karanganyar (88.93) dan Desa Mojolegi (86.51). Adapun Desa Blumbang memiliki nilai IKM terendah (73.93) sehingga masuk dalam kategori B (62.51 – 81.25), yang berarti program CSR yang dilakukan sudah baik.

Berdasarkan variabel pelaksana program CSR, nilai IKM tertinggi diraih oleh Desa Tawangsari (88.92) dan disusul oleh Desa Mojolegi (88.43). Selanjutnya berdasarkan variabel pelaksanaan program CSR, nilai IKM tertinggi diraih oleh Desa Tawangsari (88.83) dan disusul oleh Desa Karanganyar (87.5). Sementara untuk variabel dampak CSR, nilai IKM tertinggi diraih oleh Desa Karanganyar (97.5) dan disusul oleh Desa Tawangsari (90.8).



Keterangan :

Interval IKM	Kepuasan Masyarakat	Deskripsi
25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali pada tahun 2017 secara umum telah efektif dalam memenuhi kewajiban sosial perusahaan kepada masyarakat di sekitarnya melalui program-program CSR-nya. Tingkat



kepuasan yang tinggi dalam aspek dampak membuktikan bahwa program-program yang dijalankan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Di Desa Tawangsari, Mojolegi, dan Karanganyar, persepsi masyarakat akan dampak dari program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali termasuk dalam predikat “sangat baik” dan paling tinggi di antara dua variabel lainnya, mengindikasikan bahwa program-program pemberdayaan yang dilakukan di bidang ekonomi, pendidikan, sosial, kesehatan, hingga lingkungan telah dirasakan manfaatnya baik oleh kelompok sasaran program itu sendiri secara langsung hingga masyarakat umum secara tidak langsung.

Program-program CSR yang berbasis pemberdayaan masyarakat seperti pengembangan Desa Wisata Tawangsari dan SPT Durian Monthong di Karanganyar merupakan contoh dari program CSR yang mampu memberikan dampak optimal terhadap pengembangan perekonomian masyarakat. Selain mampu memberikan manfaat langsung pada kelompok sasaran program seperti peternak sapi, perajin sirup jahe, dan petani durian, program CSR yang dilaksanakan juga mampu mendorong munculnya potensi ekonomi lain akibat aktifitas pariwisata yang timbul, seperti pemandu wisata dan pedagang makanan di sekitar lokasi. Manfaat dari program juga dapat bersifat non-material, yaitu tersedianya ruang rekreasi terjangkau bagi masyarakat sekitar yang sebagian besar berada di golongan ekonomi menengah ke bawah.

Variabel pelaksana program memiliki penilaian yang relatif baik di masyarakat, di mana petugas pendamping dinilai memiliki kemampuan sosial dan keahlian yang mencukupi untuk mendampingi masyarakat dalam menjalankan program yang telah disepakati untuk didanai oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali melalui skema CSR-nya. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, diketahui pula bahwa kelemahan utama program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali terdapat dalam aspek pelaksanaan program, yang dapat dijabarkan sebagai implementasi dan monev program. Nilai yang masih rendah ini banyak disebabkan oleh persepsi masyarakat akan kurangnya dan keberlanjutan pendampingan selama program. Jarak yang jauh dalam kasus Desa Blumbang dan Karanganyar dari lokasi TBBM ditengarai responden sebagai salah satu faktor kecilnya frekuensi kunjungan ke desa binaan. Keberlanjutan pendampingan juga dianggap kurang karena petugas yang datang berganti-ganti dari waktu ke waktu. Selain itu juga ditemukan alasan terkait kurangnya transparansi penggunaan dana CSR yang diberikan ke perangkat desa, yang turut menjadikan penilaian responden terhadap pelaksanaan program rendah.

Secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa program CSR yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali sudah baik, didasarkan pada nilai IKM yang merupakan kuantifikasi dari persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program selama tahun 2017. Berdasarkan tiga aspek yang dianalisis, variabel dampak memiliki nilai paling





tinggi baik secara agregat maupun individual di tiga desa (Desa Tawangsari, Desa Mojolegi, dan Desa Karanganyar). Hal ini mengindikasikan positifnya respon masyarakat terhadap kemanfaatan program, terutama untuk program-program pemberdayaan yang mampu memberikan keuntungan ekonomis tinggi. Sementara itu, variabel pelaksanaan program memperoleh penilaian paling rendah yang disebabkan oleh faktor teknis seperti pendampingan dan transparansi keuangan, yang harapannya dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap program.

Berdasarkan hasil temuan yang telah diperoleh, maka rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan program CSR PT. Pertamina (Persero) TBBM Boyolali adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengembangan program CSR berbasis pemberdayaan masyarakat di desa-desa binaan dengan melihat potensi lokal (SDA dan SDM).
2. Meningkatkan nilai ekonomi dan dampak berantai program CSR berbasis pemberdayaan masyarakat melalui perencanaan yang dibuat berdasarkan studi kelayakan.
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas petugas agar dapat mendampingi pelaksanaan program secara lebih merata dan berkeadilan sesuai dengan pencapaian dan kebutuhan masyarakat sasaran.
4. Melakukan proses monitoring dan evaluasi berkala pada setiap pelaksanaan CSR untuk mendapatkan umpan balik dalam upaya peningkatan program di kemudian hari.